

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSEMBAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
INTISARI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Manfaat Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II LANDASAN TEORI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
3. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Indikator Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.	Faktor faktor Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Aspek –aspek Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Identifikasi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Deinisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Skala Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Skala Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E.	Validitas, Daya Beda Item dan Reliabilitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Validitas Alat Ukur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Uji Daya Beda Item.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F.	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PERSIAPAN, HASIL, PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Orientasi Kanchah Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Persiapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Pelaksanaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Uji Asumsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2. Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Deskriptif data nilai skala kepuasan konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
2. Deskripsi data skor kualitas pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Kelemahan dalam Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Rincian jumlah populasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. *Blue print* Kepuasan Konsumen .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.*Blue print* Kualitas pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. Sebaran Nomor Aitem Skala Kepuasan Konsumen .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. Sebaran Nomor Aitem Skala Kualitas Pelayanan.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6. Jadwal Kegiatan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7. Rincian Jumlah Subjek Uji Coba Alat Ukur..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8. Distribusi Aitem Daya Beda Tinggi dan Rendah Skala **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Distribusi Aitem Daya Beda Tinggi dan Rendah Skala **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Sebaran Nomor Aitem Skala Kepuasan Konsumen ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 11. Sebaran Nomor Aitem Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 12. Data Mahasiswa Angkatan 2017 Fakultas Peternakan UNDIP sebagai Subjek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 13. Hasil Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 14. Norma Kategori Nilai Skala.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 15. Deskripsi Skor Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 16. Kategorisasi Nilai Subjek Skala Kepuasan Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 17. Deskripsi skor kualitas pelayanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 18. Kategorisasi Nilai Subjek Skala Kualitas Pelayanan..**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. Norma Kategorisasi Skala Kepuasan Konsumen. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. Norma Kategorisasi Skala Kualitas Pelayanan .... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A SKALA UJI COBA

A-1 Uji Coba Skala Kepuasan Konsumen .....	63
A-2 Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan .....	66

### LAMPIRAN B TABULASI DATA SKALA UJI COBA

B-1 Tabulasi Uji Coba Skala Kepuasan Konsumen .....	70
B-2 Tabulasi Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan.....	76

### LAMPIRAN C UJI DAYA BEDA

C-1 Uji Daya Beda Aitem dan Reliabilitas Uji Coba Skala Kepuasan Konsumen .....	83
C-2 Uji Daya Beda Aitem dan Reliabilitas Uji Coba Skala Kualitas Pelayanan...85	

### LAMPIRAN D SKALA PENELITIAN

D-1 Skala Penelitian Kepuasan Konsumen.....	91
D-2 Skala PenelitianKualitas Pelayanan .....	93

### LAMPIRAN E TABULASI DATA SKALA PENELITIAN

E-1 Tabulasi Penelitian Skala Kepuasan Konsumen .....	96
E-2 Tabulasi Penelitian SkalaKualitas Pelayanan.....	100

### LAMPIRAN F ANALISIS DATA PENELITIAN

F-1 Uji Normalitas .....	105
F-2 Uji Hipotesis .....	106
F-3 Uji Linieritas.....	107

### LAMPIRAN G BUKTI PENELITIAN

G-1 Surat Balasan Penelitian .....	110
G-2Dokumentasi Penelitian .....	111